

NOTITIE

Datum : 18 oktober 2018
Van : Martin Huisman RM
Betreft : INDI-standaard: communicatie-instellingen
Versie : 4.1

INDI-standaard 'meervoudige structuur communicatie-instellingen'

Achtergrond

In 2016 heeft Vereniging INDI een 'standaard meervoudige permissiestructuren' opgesteld en met u gedeeld. De standaard maakt het mogelijk om op een éénduidige manier communicatie-instellingen in het merkkanaal uit te wisselen.

Het afgelopen jaar hebben wij veel werk verricht op AVG-gebied; er zijn diverse bijeenkomsten georganiseerd met de volgende output: Bewaartermijnenstructuur, De rechten van uw klant en prospect en Grondslagen voor verwerking van persoonsgegevens. In de AVG-slotbijeenkomst van 25 april jl. is een update van de standaard gepresenteerd.

Belangrijkste verschil is dat we niet meer spreken van permissies, maar van communicatie-instellingen.

Draagvlak

Deze structuur van communicatie-instellingen is vanuit de praktijk opgebouwd en getoetst door de Functioneel Beheergroep van Vereniging INDI. Daarna is deze permissiestructuur besproken en bekrachtigd in het INDI Bestuur. De volgende merken zijn lid van de Vereniging INDI:

Alfa Romeo	Land Rover
BMW	Lancia
Citroën	Mercedes-Benz
Fiat	MINI
Ford	Opel
Honda	Peugeot
Jaguar	Renault
Jeep	Toyota

Er zijn momenteel in totaal 824 dealervestigingen operationeel met INDI. We kunnen stellen dat er een groot draagvlak is. Wij vragen alle externe betrokkenen deze INDI-standaard te ondersteunen en mee te helpen deze zo snel mogelijk succesvol in te voeren.

Inhoud meervoudige structuur communicatie-instellingen

De standaard kent drie hoofdindelingen: Afzender, Informatiesoort en Contactsoort met daarin diverse subcategorieën. Het maximum aantal mogelijkheden komt hiermee op (4x5x4) 80 verschillende mogelijke communicatie-instellingen.

1) Afzender

- a) Retail point (dealer, plaats waar klant fysiek komt en persoonlijk contact heeft)
- b) OEM/NSO (importeur en/of fabrikant van het betreffende merk van de klant)
- c) GROUP (andere bedrijven verbonden en/of gelieerd aan het Retail Point)
- d) Business Partners (overige derde partijen)

2) Informatiesoort

- a) Autorelevante informatie (CAR)
- b) Bedrijfsrelevante informatie (SERVICES)
- c) Merk-/modelrelevante informatie (MAKE)
- d) Overige commerciële informatie (3RDP)
- e) Enquêtes (ENQ)

1a Autorelevante informatie

Informatie die behoort bij het kenteken, zoals een APK-mailing, verzoek tot een onderhoudsbeurt, of andere relevante informatie direct gerelateerd aan de auto.

1b) Bedrijfsrelevante informatie

Informatie die afkomstig is van het bedrijf of de bedrijfsgroep waarbij de auto gekocht is. Zoals een verhuizing, een jubileum, een voorjaarsshow etc.

1c) Merk-/modelrelevante informatie

Informatie over het merk of model dat de klant rijdt, zoals informatie over nieuwe auto's of nieuwe modellen of aftersalespakketten van het merk.

1d) Overige commerciële informatie

Overige commerciële informatie die niet valt onder de eerdere kopjes waarvan het bedrijf denkt dat de klant er interesse in zou kunnen hebben. Dit kunnen ook zorgvuldig geselecteerde derden zijn.

1e) Enquêtes

Het ontvangen van enquêtes over de dienstverlening of over de auto.

3) Contactsoort

- a) E-mail aan/uit
- b) Messaging aan/uit
- c) Phone aan/uit
- d) Mail aan/uit

Binnen deze contactsoorten kan makkelijk gekozen worden hoe iemand benaderd wil worden. Het doel is om gedifferentieerde keuzes te kunnen maken. Bijvoorbeeld: ik wil niet meer gebeld worden, maar wel als het mijn eigen auto betreft.

Al de subcategorieën vormen een flink aantal mogelijkheden. Deze zijn verwoord in onderstaand codeschema. Een dergelijk schema geldt voor iedere afzender. Hier een voorbeeld voor het RETAIL POINT.

RETAIL POINT		E-mail	Messaging	Phone	Mail
	Technische benaming:	EMAIL	MESSAGING	PHONE	MAIL
Autorelevante informatie	CAR	ON/OFF	ON/OFF	ON/OFF	ON/OFF
Bedrijfsrelevante informatie	SERVICES	ON/OFF	ON/OFF	ON/OFF	ON/OFF
Merk-/modelrelevante informatie	MAKE	ON/OFF	ON/OFF	ON/OFF	ON/OFF
Overige commerciële informatie	3RDP	ON/OFF	ON/OFF	ON/OFF	ON/OFF
Enquêtes	ENQ	ON/OFF	ON/OFF	ON/OFF	ON/OFF

Toelichting

- Initieel zal een klant vaak de voorkeur geven voor alle contactsoorten, dus dat zorgt voor 80 communicatievoorkeuren die op AAN worden gezet.
- Per communicatie-instelling wordt dan de huidige status bijgehouden, met daarbij een timestamp en in een vrij tekstveld een omschrijving van de bron. Ook de voorlaatste status wordt bijgehouden indien van toepassing. Voor een individuele klant is in bijlage 1 een voorbeeld uitgewerkt

Tot slot

Deze communicatie-instellingen vormen het totaal van mogelijkheden. In praktijk zal ieder merk en iedere dealer eigen keuzes maken hoe de toestemming te vragen en voor wie. Dit resulteert in een default vragenset voor de klant die ook default een deel van de 80 vinkjes groepsgewijs aan of uitzet. Deze standaard is breed opgezet zodat de INDI-koppeling tussen databases altijd de verschillende mogelijkheden aan kan en kan verwerken in het systeem.

Bijlage 1: Technische implementatie

In onderstaand voorbeeld heeft de klant op 16 juli 2016 een algemene opt-in gegeven via een orderformulier en op 19 juli aangegeven binnen de mijn.omgeving dat hij/zij niet meer via de telefoon benaderd wil worden.

RETAIL_POINT

CustomerID	PERMISSION	CURRENT_PER MISSION_STAT US	CURRENT_PERMI SSION_TIMESTA MP	CURRENT_PERMI SSION_SOURCE	PREVIOUS_PERMISS ION_STATUS	PREVIOUS_PER MISSION_TIMES TAMP	PREVIOUS_PE RMISSION_SO URCE
12345	CAR.EMAIL	ON	16-07-16 9:15	Orderformulier			
12345	CAR.SMS	ON	16-07-16 9:15	Orderformulier			
12345	CAR.WHATSAPP	ON	16-07-16 9:15	Orderformulier			
12345	CAR.PHONE	OFF	19-07-16 20:15	Mijnomgeving	ON	16-07-16 9:15	Orderformulier
12345	CAR.MAIL	ON	16-07-16 9:15	Orderformulier			
12345	SERVICES.EMAIL	ON	16-07-16 9:15	Orderformulier			
12345	SERVICES.SMS	ON	16-07-16 9:15	Orderformulier			
12345	SERVICES.WHATSAPP	ON	16-07-16 9:15	Orderformulier			
12345	SERVICES.PHONE	OFF	19-07-16 20:15	Mijnomgeving	ON	16-07-16 9:15	Orderformulier
12345	SERVICES.MAIL	ON	16-07-16 9:15	Orderformulier			
12345	MAKE.EMAIL	ON	16-07-16 9:15	Orderformulier			
12345	MAKE.SMS	ON	16-07-16 9:15	Orderformulier			
12345	MAKE.WHATSAPP	ON	16-07-16 9:15	Orderformulier			
12345	MAKE.PHONE	OFF	19-07-16 20:15	Mijnomgeving	ON	16-07-16 9:15	Orderformulier
12345	MAKE.MAIL	ON	16-07-16 9:15	Orderformulier			
12345	3RDP.EMAIL	ON	16-07-16 9:15	Orderformulier			
12345	3RDP.SMS	ON	16-07-16 9:15	Orderformulier			
12345	3RDP.WHATSAPP	ON	16-07-16 9:15	Orderformulier			
12345	3RDP.PHONE	OFF	19-07-16 20:15	Mijnomgeving	ON	16-07-16 9:15	Orderformulier
12345	3RDP.MAIL	ON	16-07-16 9:15	Orderformulier			
12345	ENQ.EMAIL	ON	16-07-16 9:15	Orderformulier			
12345	ENQ.SMS	ON	16-07-16 9:15	Orderformulier			
12345	ENQ.WHATSAPP	ON	16-07-16 9:15	Orderformulier			
12345	ENQ.PHONE	OFF	19-07-16 20:15	Mijnomgeving	ON	16-07-16 9:15	Orderformulier
12345	ENQ.MAIL	ON	16-07-16 9:15	Orderformulier			